Forretningsbetingelser

Udkørsel, Afhentning og EKSTRA-afhentning (Transporter)

Generelle oplysninger

Forretningsbetingelserne gælder for Udkørsel, Afhentning og EKSTRA-afhentning (samlet benævnt "Transporter") fra den 1. januar 2022 og senere. Det er en forudsætning af der er indgået en Kundeaftale med PostNord herom.

Der foretages alene Transporter på hverdage.

Ved hverdage forstås i det følgende mandag til fredag, ekskl. helligdage og undtagen den 5. juni (Grundlovsdag), den 24. december, og mellemdage godkendt af Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen, medmindre andet udtrykkeligt er angivet. Mellemdage er enkelte-hverdage, der falder mellem søn- og helligdage samt officielle fridage.

Der foretages ikke indsamling/omdeling af forsendelser den 31. december 2022.

1.0 Udkørsel

1.1 Definition af udkørsel

PostNord foretager udkørsel af Kundens Quickbreve, Breve, Magasiner, Tracked Letter DK, Pakker, Rekommanderede Breve, breve med Afleveringsattest og Værdiforsendelser efter aftale. Forsendelserne leveres til den adresse og inden for det tidsrum, der fremgår af Kundeaftalen. PostNord kan ændre tidsrummet med 4 ugers skriftligt varsel. Forsendelserne leveres i henhold til de respektive forretningsbetingelser for den pågældende forsendelsestype.

1.2 Betingelser

Udkørsel sker mellem kl. 8:00 og 10:00 inden for et nærmere defineret tidsrum, som fremgår af Kundeaftalen. Tidsrummet fastsættes af PostNord og er som udgangspunkt på 60 minutter.

Udkørsel uden for dette tidsrum afregnes som en Særlig transport.

Kunden er forpligtet til at sørge for, at PostNord inden for det anførte tidsrum kan udlevere forsendelserne på den anførte adresse, herunder at der er medarbejdere til stede, som kan modtage forsendelserne, eller kan få adgang til at aflevere forsendelserne på det af Kunden anviste sted.

Hvis PostNord på grund af Kundens forhold ikke kan aflevere forsendelserne senest 15 minutter efter det i Kundeaftalen fastsatte sluttidspunkt for udkørsel, er PostNord berettiget til at kræve betaling for ventetid og eventuelle ekstraudkørsler forårsaget af, at forsendelserne ikke kan afleveres i det fastsatte tidsrum.

For ventetid betales timeprisen efter PostNords til enhver tid gældende listepris for EKSTRA-afhentning. Der betales for mindst en halv time og herefter for hvert påbegyndt tidsinterval på 5 minutter.

Forsendelserne anses for overgivet til Kunden, når de fysisk er overgivet til Kunden, Kundens medarbejdere eller afleveret på et af Kunden anvist sted (f.eks. i en af Kunden til formålet opsat boks).

1.3 Særlig transport (udkørsel)

Ved "Særlig transport (udkørsel)" forstås:

1.3.1 Udkørsel, der foregår uden for tidsrummet kl. 8.00 – 10.00 eller

1.3.2 Udkørsel til ikke-brofaste øer.

2.0 Afhentning

2.1 Definition af afhentning

PostNord foretager afhentning af de i Kundeaftalen anførte forsendelser. Forsendelserne afhentes på den adresse og inden for det tidsrum, der fremgår af Kundeaftalen. Der er to varianter af afhentning: "Afhentning om eftermiddagen" og "Dagsafhentning".

Afhentning om eftermiddagen foregår som oftest mellem kl. 14:00 og 18:00 mandag til fredag inden for et nærmere defineret tidsrum, som fremgår af Kundeaftalen. Tidsrummet fastsættes som udgangspunkt af PostNord, men i visse tilfælde, er der mulighed for mod merbetaling at aftale et andet tidsrum end det fastsatte. PostNord kan ændre tidsrummet med 4 ugers skriftligt varsel.

Dagsafhentning foregår i tidsrummet kl. 8:00–16:00 mandag til fredag.

2.2 Betingelser

Ved Afhentning om eftermiddagen er Kunden forpligtet til at sørge for, at PostNord inden for det anførte tidsrum kan afhente de aftalte forsendelser på den anførte adresse, herunder at PostNord er i besiddelse af eventuelle nødvendige nøgler og adgangskort. Afhentning sker tættest muligt på adressens hovedindgang, evt. i en reception, idet PostNord ikke går længere ind på adressen for at foretage Afhentning. Kunden er ligeledes forpligtet til at sørge for, at der er medarbejdere til stede, som kan yde den nødvendige bistand i forbindelse med afhentningen, herunder også bistand i form af teknisk materiel – herunder pålæsning af pakker over 20 kg, der ikke er i postcontainere.

Hvis forsendelserne ikke er klar til afhentning senest 15 minutter efter det i transportbilaget aftalte starttidspunkt for afhentning, er PostNord berettiget til at kræve betaling for ventetid og eventuelle ekstraafhentninger forårsaget af, at forsendelserne ikke er klar til afhentning på det aftalte tidspunkt.

For ventetid og ekstra-afhentning betales timeprisen efter PostNords til enhver tid gældende listepris for EKSTRA-afhentning. Der betales for mindst en halv time og herefter for hvert påbegyndt tidsinterval på 5 minutter.

Ved Dagsafhentning gælder samme vilkår, dog medtages kun de forsendelser der er klargjort på det tidspunkt, de afhentes. Der ventes ikke på klargøring af yderligere forsendelser. PostNord forbeholder sig retten til ikke at medtage samtlige forsendelser, såfremt det ikke er praktisk muligt, og såfremt mængderne eller volumen overskrider det i Kundeaftalen fastsatte.

Quickbreve, Breve og Tracked Letter DK skal være adskilt.

Rekommanderede breve samt breve med Afleveringsattest kan afleveres i forbindelse med afhentningen under forudsætning af, at Kunden har påført label på forsendelserne. Ønsker Kunden kvittering for indleveringen af forsendelserne, skal de være ledsaget af kvitteringsblanket eller opført på en specialkvitteringsliste.

Pakker skal opdeles efter PostNords anvisninger, som fremgår på www.postnord.dk. En forsendelse anses for overgivet til PostNord, når den på afhentningsadressen fysisk er blevet overgivet til PostNord.

2.3 Særlig transport (afhentning)

Ved "Særlig transport (afhentning)" forstås:

2.3.1 Afhentning uden for tidsrummet kl. 14.00 – 18.00, som ikke er dagsafhentning,

2.3.2 Afhentning på ikke-brofaste øer eller

2.3.3 Afhentning, hvor Kundens forsendelsesmængde udgør mere end 4 Transportenheder.

3.0 Afhentning i boks

3.1 Definition af afhentning i boks

Kunden kan indgå aftale om "Afhentning i Boks" og få sine forsendelser afhentet fra en Boks udlånt af PostNord.

Betingelserne for Afhentning, jf. punkt 2, finder med nedenstående ændringer tilsvarende anvendelse for Afhentning i Boks.

3.2 Tidsrum for afhentning i boks

Afhentning i Boks sker i udvidet tidsrum på minimum 2 timer på det i Kundeaftalen fastsatte tidsrum.

3.3 Udlevering og placering af boks

Boksen udlånes vederlagsfrit af PostNord og skal straks tilbageleveres til PostNord i tilfælde af, at aftale om Afhentning i Boks ophører.

Boksen skal placeres på et udendørs let tilgængeligt sted, som aftales nærmere ved indgåelse af Kundeaftalen. Såfremt Boksen ikke er let tilgængelig for PostNord, vil forsendelser ikke blive afhentet.

3.4 Benyttelse

Det er Kundens ansvar, at Boksen holdes aflåst med hængelås eller lignende sikkerhedsforanstaltning.

Kun Kunden og PostNord må have adgang til Boksen.

Den udlånte Boks må alene anvendes til afhentning af forsendelser med PostNord.

Værdiforsendelser må ikke lægges til afhentning i Boks, men skal indleveres på et af de posthuse, der tager imod Værdiforsendelser. PostNords Kundeservice kan oplyse, på hvilke posthuse indlevering kan ske. Oplysninger herom findes også på www.postnord.dk.

Rekommanderede breve og brev med Afleveringsattest kan lægges til afhentning i Boks under forudsætning af, at Kunden har påført label på forsendelserne. Ønsker Kunden kvittering for indleveringen af brevene, skal brevene være ledsaget af kvitteringsblanket eller opført på en specialkvitteringsliste.

Er ovenstående krav ikke overholdt, vil forsendelser blive behandlet som Breve.

En forsendelse anses for overgivet til PostNord, når den er blevet afhentet fra Boksen af PostNord.

Punkt 2.2, 3. pkt., om krav om tilstedeværelse af medarbejdere finder ikke anvendelse.

På grund af Boksens udendørs placering skal Kunden være opmærksom på, om forsendelserne kan påvirkes af vind- og vejrforhold og foretage sig det fornødne til sikring af forsendelserne. PostNord påtager sig intet ansvar herfor.

4.0 Afhentning af trailer eller anhænger

Hvis det i Kundeaftalen er anført, at afhentning af forsendelser sker ved henstilling og afhentning af trailer eller anhænger, gælder der endvidere følgende for afhentningen:

PostNord henstiller en tom trailer eller anhænger på den i Kundeaftalen anførte afhentningsadresse og afhenter samtidig en fyldt trailer eller anhænger med forsendelser, der ifølge Kundeaftalen skal afhentes. Henstilling og afhentning sker i overensstemmelse med det i Kundeaftalen anførte.

Det er Kundens opgave at læsse og pakke traileren eller anhængeren med postcontainere, bakkevogne, TU-Bure, løse gule bakker eller paller indeholdende forsendelser, der skal afhentes. Kunden er forpligtet til at holde PostNord skadesløs for ethvert tab, som PostNord eller tredjemand måtte lide som følge af den måde, hvorpå Kunden har læsset eller pakket traileren eller anhængeren.

Forsendelserne anses først for overgivet til PostNord fra det tidspunkt, hvor PostNord, eller en tredjemand, som udfører afhentningen på vegne af PostNord, påbegynder transporten af traileren eller anhængeren. Kunden skal holde traileren eller anhængeren aflåst og sørge for, at traileren eller anhængeren i forbindelse med afhentningen overfor chaufføren låses op og åbnes og låses igen.

5.0 EKSTRA-afhentning

5.1 Definition af EKSTRA-afhentning

Ved EKSTRA-afhentning forstås en afhentning, der kan bestilles af såvel kunder med indgået Kundeaftale, som kunder, der ikke har indgået en Kundeaftale. Aftaleforholdet vedrørende EKSTRA-afhentning er således underlagt nærværende forretningsbetingelser og dansk ret i øvrigt.

5.2 Betingelser

Kunder med Kundeaftale om Afhentning kan bestille EKSTRA-afhentning via www.postnord.dk/transportbestilling.

Webbestilling skal modtages hos PostNord senest kl. 16:00 hverdagen før den pågældende EKSTRA-afhentning.

Kunder uden Kundeaftale om Afhentning skal indgå en kreditaftale med PostNord. Herefter kan bestillinger om EKSTRA-afhentning foretages telefonisk.

PostNord forbeholder sig ret til ikke at udføre en bestilling af EKSTRA-afhentning.

6.0 Betaling

Udkørsel betales som et månedligt abonnement.

Afhentning betales enten som et månedligt abonnement eller som en del af pakkeprisen. Dette vil fremgå af Kundeaftalen.

7.0 Farligt gods

PostNord befordrer kun farligt gods, når det er varslet, at afhentningen omfatter farligt gods, enten ved at det fremgår af Kundeaftalen, eller ved at det er anmeldt til det telefonnummer, der er anført i Kundeaftalen.

Farligt gods medtages ikke ved Dagsafhentning.

Der henvises i øvrigt til PostNords forretningsbetingelser for farligt gods (ADR).

8.0 Emballage

Medmindre andet er aftalt, pakker Kunden selv forsendelserne i postcontainere, på bakkevogne, i TU-Bure, i løse gule bakker eller på paller. Forsendelserne skal være opdelt efter PostNords anvisninger.

Paller til Norge skal opfylde de internationale betingelser for behandling af uforarbejdet træ til fremstilling af emballage.

Den enkelte palle skal være forsvarligt folieret med krympeplast (wrappet) eller lignende, medmindre andet er aftalt.

Det er Kundens ansvar, at postcontainere, bakkevogne, TU-Bure, løse gule bakker eller paller er forsvarligt pakket, herunder at indholdet er forsvarligt fastsurret eller fastgjort, og at indholdet – hvis det er nødvendigt – har en tilstrækkelig emballage, således at det sikres, at forsendelserne er tilstrækkeligt beskyttet ved sædvanlig fragthåndtering, og det endvidere forhindres, at forsendelserne eller deres indhold volder skade på andre forsendelser, PostNord eller tredjemand.

PostNord er ikke forpligtet til at kontrollere emballagen, eller hvorledes postcontainere, bakkevogne, TU-Bure, løse gule bakker eller paller er pakket. Såfremt PostNord ved afhentningen konstaterer, at forsendelserne ikke er emballeret eller pakket forsvarligt, er PostNord berettiget til at afvise at afhente forsendelserne.

PostNord udlåner gratis materiel (postcontainere, bakkevogne, TU-Bure, løse gule bakker eller paller) til Kunden. Materiellet leveres til Kunden på den i Kundeaftalen anførte afhentningsadresse, samtidig med afhentningen. Det udlånte materiel må alene anvendes til transport af forsendelser med PostNord og skal straks afleveres til PostNord i tilfælde af, at aftalen om Afhentning ophører. Såfremt der mellem PostNord og Kunden er indgået aftale om, at der føres et palleregnskab, skal Kunden straks ved ophør af aftalen om Afhentning udligne en eventuel pallegæld til PostNord hhv. PostNord udligne en eventuel pallegæld til Kunden.

Ved afhentningen udleverer PostNord som udgangspunkt materiel svarende til det afhentede materiel, dog under hensyntagen til den af Kunden varslede afhentningsmængde den efterfølgende afhentningsdag.

9.0 Levering af ekstra materiel

PostNord udlåner og leverer alene ekstra materiel (postcontainere, bakkevogne, TU-Bure, løse gule bakker eller paller), såfremt bestillingen er modtaget hos PostNord senest kl. 16.00 hverdagen før den ønskede levering af materiel. Materiellet leveres til Kunden på den i Kundeaftalen anførte afhentningsadresse.

Levering af ekstra materiel i henhold til dette punkt forudsætter, at der på forhånd er indgået en Kundeaftale om afhentning. Er der ikke indgået aftale om afhentning, betales der for leveringen af materiellet.

10.0 Behandling af personoplysninger

PostNord er dataansvarlig i forbindelse med leveringen af tjenesterne, fordi PostNord afgør, til hvilke formål og med hvilke hjælpemidler, der foretages behandling af personoplysninger. PostNord behandler personoplysninger for at kunne levere tjenesterne, for at kunne indsamle anonymiseret statistik, for at kunne udvikle og teste PostNords IT-systemer og for at kunne tilbyde yderligere tjenester, der er naturligt forbundet med leveringen i henhold til Kundeaftalen. Kunden forpligter sig til at informere sine kunder om PostNords behandling af personoplysninger. Yderligere oplysninger findes på https://www.postnord.dk/personlige-oplysninger.

11.0 Erstatning

Ved Udkørsel, jf. pkt. 1, er PostNord ansvarlig for de udkørte forsendelser, indtil de er overgivet til Kunden.

Ved Afhentning, jf. pkt. 2-4, og EKSTRA-afhentning, jf. pkt. 5, er PostNord ansvarlig for de afhentede forsendelser fra det tidspunkt, de anses for overgivet til PostNord. PostNords ansvar for bortkomst af pakker indtræder dog først fra det tidspunkt, hvor pakken indscannes hos PostNord, uanset om pakken først indscannes ved ankomst på PostNords terminal.

Ved både Udkørsel, Afhentning og EKSTRA-afhentning er PostNord alene ansvarlig efter de bestemmelser om erstatningsansvar, der gælder for befordring af den pågældende type forsendelse i henhold til PostNords forretningsbetingelser.

Aftalen om Udkørsel, Afhentning eller EKSTRA-afhentning har således i relation til PostNords erstatningsansvar alene den betydning, at forsendelserne anses for overgivet til Kunden eller overgivet til PostNord på de i punkt 1.2, 2.2, 3.4 og 4 nævnte tidspunkter.

Dog gælder, at hvis Afhentning eller Udkørsel på grund af PostNords forhold forsinkes mere end 15 minutter i forhold til afslutningen af det i transportbilaget anførte tidsrum, yder PostNord efter anmodning en godtgørelse på kr. 200 til Kunden (der er ikke moms på denne godtgørelse). PostNord er ikke ansvarlig for forsinkelse i force majeure situationer, som nærmere beskrevet i Kundeaftalen eller i Generelle Betingelser for Kundeaftale.

Ved bortkomst af en udleveret nøgle erstatter PostNord de direkte omkostninger til fremstilling af en ny nøgle. Erstatning af indirekte udgifter til fx udskiftning eller omlægning af låse, koder eller lignende sker kun såfremt PostNord i det konkrete tilfælde skønner det nødvendigt.

I perioden fra den 15. til den 31. december, hvor forsinkelse med Udkørsel og Afhentning i forhold til det i Kundeaftalen anførte tidsrum må forventes, ydes der ikke godtgørelse for forsinkelse.

Krav på godtgørelse i anledning af forsinkelse af Udkørsel eller Afhentning skal skriftligt gøres gældende af Kunden senest 21 dage efter, at den pågældende Afhentning eller Udkørsel er foretaget. Krav mod PostNord fortabes, såfremt kravet ikke er rejst inden for den angivne frist.

12.0 Kundehenvendelser

Alle kundehenvendelser, herunder klager, behandles af PostNord, Kundelinjen.